

MP9 Teleemergències

UF1 Centres coordinadors

NF3 El procés de comunicació

Comunicació: procés mitjançant el qual un emissor transmet un missatge a un receptor mitjançant un codi per compartir idees, informació o significats que són comprensibles per a tots dos

Els elements de la comunicació

Emisor	Es la persona o grupo de personas que crean y envían un mensaje con la intención de transmitir una idea, sentimiento o información que previamente ha elaborado.
Receptor	Es la persona o grupo de personas –destinatarias– que recibe el mensaje.
Mensaje	Es la información transmitida en el proceso de comunicación.
Contexto	Es la situación concreta en la que se produce la comunicación.
Canal	Es el medio de transmisión por el que viajan los mensajes desde el emisor hasta el receptor.
Retroinformación	Es el proceso en el cual se produce una respuesta del receptor al emisor.

El procés comunicatiu

Etapas en el proceso de comunicación		Ejemplo
1. Elaboración del mensaje	El emisor elabora el mensaje que quiere transmitir, ya sean ideas, información, sentimientos, etc.	El emisor quiere agradecer un regalo.
2. Codificación	El emisor codifica la información que ha elaborado, transformándola en un código que pueda ser entendido por el receptor.	El emisor transforma su agradecimiento en palabras escritas en una carta.
3. Transmisión del mensaje	El emisor usa un canal determinado para transmitir el mensaje.	El papel y la tinta formarán el canal usado en la comunicación.
4. Recepción del mensaje	El receptor recibe el mensaje.	El receptor recibe la carta y la lee.
5. Descodificación	El receptor descodifica e interpreta el mensaje. Para ello, el mensaje codificado debe traducirse de nuevo a una idea con significado.	El receptor comprende el contenido de la carta de agradecimiento.
6. Interpretación	El receptor interpreta el mensaje según su situación, conocimientos previos, actitudes y expectativas.	El receptor puede sentir alegría, placer, desinterés o incluso decepción si, por ejemplo, considera que una carta no es suficiente agradecimiento.
7. Feedback o retroinformación	Para que la comunicación sea completa, el emisor ha de recibir respuesta del receptor que le permita comprobar en qué medida se ha entendido el mensaje y qué reacción ha provocado.	El receptor contesta a la carta para expresar sus sentimientos sobre el mensaje de agradecimiento.

Normes bàsiques de comunicació en l'atenció sanitària

- Cortesia
- Atenció ràpida
- Atenció personal
- Informació completa
- Cordialitat

Elements de la comunicació no presencial

Comunicació no presencial es produeix quan el receptor no està present, es realitza a través d'algun medi com el telèfon, radiotransmissors, etc

Implica absència de comunicació no verbal, pèrdua d'informació, cal emfatitzar els aspectes verbal i paraverbal. Cal esforçar-se maximitzant l'escolta activa i el comportament assertiu

Elements de la comunicació no presencial

Comunicació verbal, és l'ús del llenguatge per comunicar-se. Pot ser oral o escrita.

Característiques de la comunicació oral:

- Ràpida
- Utilitza fonamentalment el canal auditiu
- Poden existir barreres físiques (soroll)
- Efímera
- Feedback
- Flexible

Elements de la comunicació no presencial

Comunicació paraverbal, és la manera en que es diuen les coses, els elements no verbals que s'expressen amb la veu. Els seus principals components són:

- Volum
- Velocitat
- Fluidessa
- Pauses
- To
- Timbre

Elements de la comunicació no presencial

Escolta activa, habilitat de escoltar no sols els missatges que la persona està expressant directament, si no també els sentiments, idees o pensaments que subjacents al que s'està dient

Elements de la comunicació no presencial

Característiques de l'escolta activa:

- Mostrar empatia
- Parafrasejar
- Mostrar interès en la conversa

Elements de la comunicació no presencial

Avantatges de l'escolta activa:

- Permet obtenir major informació
- Permet aprofundir als problemes, no prendre mesures precipitades
- Ens permet guanyar-nos la confiança de l'interlocutor relaxant-lo
- L'interlocutor es sent valorat
- Ajuda a iniciar i mantenir converses

Elements de la comunicació no presencial

Assertivitat, capacitat per expressar el que realment es pensa i es desitja de forma directa, honesta i adequada. No significa tenir raó.

Estils de comunicació segons l'actitud vers l'interlocutor

- Assertiu
- Passiu
- Agressiu

Elements de la comunicació no presencial

Tècniques assertives:

- Disc ratllat
- Banc de boira
- Missatges jo
- Asserció negativa
- Aplaçament assertiu

Millorar les habilitats de comunicació

Conductas y habilidades que facilitan la comunicación	Conductas y habilidades que dificultan la comunicación
Adecuar el mensaje al nivel de comprensión receptor.	No atender al nivel de comprensión del receptor.
Expresar la propia opinión, sin imponerla.	Imponer puntos de vista de forma agresiva.
Pensar previamente la idea que se va a expresar.	Improvisar, sin tener la idea clara.
Ser organizado/a al expresar las propias ideas.	Irse por las ramas, perderse al exponer las ideas.
Ser concreto/a y emplear el tiempo adecuado.	Excederse en el tiempo, usando detalles intrascendentes.
Usar términos claros y sencillos. Si se usan términos técnicos hay que preguntar si han sido comprendidos	Usar términos y jergas incomprensibles para el receptor.
Escuchar a los demás, practicar la escucha activa.	No escuchar a los demás.
Utilizar elementos de <i>feedback</i> positivos, mostrando interés por lo que dice el otro	Utilizar elementos de <i>feedback</i> negativos, mostrando extrañeza o desinterés.
Intentar evitar los prejuicios hacia quienes hablan o hacia su opinión.	Expresar prejuicios, estereotipos...
Los mensajes verbales y no verbales deben coincidir.	Nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal.
Usar adecuadamente los turnos de palabra.	Interrumpir a la persona que habla.

Habilitats per escoltar

Consells per aconseguir una escolta activa:

- Predisposició psicològica
- Cal esforçar-se en interpretar el que ens volen comunicar
- Empatitzar
- Deixar parlar
- Donar a entendre que s'està escoltant
- Escoltar sense prejudicis
- Respectar les pauses i silencis, to adequat a les circumstàncies

Habilitats per escoltar

Error en l'escolta activa

- Distreure's
- Fer altres activitats a l'hora
- Interrompre
- Treure importància al problema
- Tallar bruscament desviant el tema
- Contrapreguntar
- Síndrome de l'expert
- Fingir que s'ha entès

Habilitats per interrogar

Les tècniques d'interrogació ens permeten conduir la conversa per obtenir respostes concretes a preguntes concretes.

- Procurar que l'interrogatori sigui ràpid
- Fer preguntes senzilles
- No utilitzar tecnicismes
- Donar la major informació en el menor temps
- Comunicació cordial

Habilitats de comunicació telefònica

- Agafar el telèfon només sona
- Deixar altres tasques i concentrar-se en la trucada
- Mantenir una postura dreta
- Somriure
- Deixar parlar a l'interlocutor
- Prestar atenció
- Parlar poc a poc i amb ritme adequat
- Utilitzar vocabulari adequat
- Toner de veu natural tendint a baix

Habilitats de comunicació telefònica

- Utilitzar vocabulari adequat
- To de veu natural tendint a baix
- No tindre res a la boca
- No tapar l'auricular
- Cortesia

Recomanacions per una atenció eficaç al públic

Preparació i benvinguda:

- Tindre el telèfon ben accessible i adoptar una postura còmoda durant la seva utilització
- Sostenir l'auricular amb la ma contrària a la que s'utilitza habitualment per escriure
- Tindre els documents i el material necessaris per una correcta atenció ben propers de forma que es puguin consultar amb la mirada

Ser educat amb els interlocutors, sense caure en un to artificios o empalagos

Recomanacions per una atenció eficaç al públic

Conversa:

- Ser positiu en les paraules
- Tindre cura amb el to i volum de la veu. Deu d'expressar cordialitat i amabilitat
- Vocalitzar adequadament, deletrejar si cal
- Emprar sempre un tractament de vostè a no ser que ens demanen el contrari de forma explícita
- No dubtar en reformular la demanda per veure si l'hem entès be
- Ser concret en les informacions que s'aporten, evitar expressions com "en breu", "eventualment", "un poc"
- Romandre concentrat en la conversa i evitar distraccions
- Intercalar expressions que donin a entendre que s'escolta, "sí", "d'acord", "evidentment",....
- No mostrar-se impetuós ni indignat
- Es tractarà d'utilitzar la mateixa llengua en que l'interlocutor ens parli

Recomanacions per una atenció eficaç al públic

Acomiadament:

- Ser especialment amables i considerats
acomiar-nos ja que d'açò dependrà la bona o mala imatge que es recordi de nosaltres
- Les formes d'acomiadament són variables per tal que la conversa sembli més espontània i no un guió preestablert

L'actitud vers al telèfon

- Mantinguis dret, inclinat i mal recolzat la veu decau
- Relaxis, despenjar el telèfon és obrir una porta, immediatament l'imaginaran
- Parli baix
- Parli més lentament, dicció clara, elocució menys ràpida que en una conversa cara a cara
- Sense sorolls no identificables, no es rasqui, mastegui, sospiri, el telèfon amplifica
- Sense acrobàcies
- Concentris, la falta d'atenció vers l'interlocutor es nota i se sent malament
- No tapi l'aparell amb la ma, se'l sent igual i l'efecte no és bo
- Respiri, un ritme de respiració tranquil dona impacte a les paraules
- No oblidi les normes d'educació, penjar de forma precipitada es donar un cop a la porta

Habilitats de comunicació escrita

Per aconseguir una comunicació eficaç els missatges han de complir unes condicions:

- Redacció correcta
- Claredat
- Exposició ordenada

Variables que influeixen en la comunicació mèdica telefònica

- Desconeixement del sistema, l'alertant no sap de classificació de demandes, tipologia de recursos, etc
- Desconeixement personal, la comunicació és més eficaç quan els interlocutors es coneixen
- Elevada ansietat,
- Incomunicació associada a la conversa telefònica, les barreres físiques i psíquico-intelectives condicionen la comunicació

Variables que influeixen en la comunicació mèdica telefònica

- Objectes ocults, el que transmet l'alertant no sempre coincideix amb la realitat
- Valoració biaixada
- Telefonia mòbil, comunicació més ràpida, però s'afavoreix la perduda de la qualitat de la informació

Barreres en el codi

Problemes deguts als processos de codificació o descodificació. Quan les paraules o símbols són interpretats de forma incorrecta. Causes:

- Errors en la codificació
- Errors en la descodificació

Barreres comunicatives

Són les circumstàncies que dificulten la comunicació i en fan perdre la seva efectivitat

Etapas del proceso de comunicación	Tipos de barreras comunicativas	Causas
1. Elaboración del mensaje	Barreras del mensaje	• Exceso de información • Escasez de información
2. Codificación	Barreras en el código	• Errores en la codificación
3. Transmisión del mensaje	Barreras físicas	• Causas fisiológicas • Causas ambientales • Causas materiales
4. Recepción del mensaje		
5. Decodificación	Barreras en el código	• Errores en la decodificación
6. Interpretación	Barreras personales o psicológicas	• Actitudes • Estereotipos • Expectativas • Percepción selectiva
7. Feedback o retroalimentación	Todas las anteriores	• Todas las anteriores

Barreres de missatge

L'emissor ha elaborat el missatge de forma inadequada. Freqüentment es deuen a:

- Excés d'informació
- Escassetesa d'informació

Barreres físiques

Problemes que poden fer que la informació s'alteri o no arribi completa al receptor.

Poden ser:

- Fisiològiques
- Ambientals
- Materials

Barreres personals o psicològiques

Interpretacions errònies del missatge degut a les emocions, valors, expectatives, etc

- Actituds
- Estereotips
- Expectatives
- Percepció selectiva

Estructura de la conversa telefònica en emergències

1. Recepció de la trucada: presentació i acollida
 - Identificació com a tècnic, metge o infermer
 - Visualització de les dades, edat, sexe, alertant, lloc, símptomes i AP
 - Identificació de l'alertant
 - To càlid

Estructura de la conversa telefònica en emergències

2. Anamnesi, sondeig de necessitats, valoració clínica, símptomes de gravetat. Interrogatori amb preguntes tancades

- Confirmar el motiu de l'alerta
- Consciència
- Situació i posició del malalt
- Respira?
- Es mou?
- Sagna?
- To segur

Estructura de la conversa telefònica en emergències

3. Orientació diagnòstica

- Coherent amb la valoració clínica

4. Resolució de l'alerta

- Assignar el recurs adequat per la patologia descrita
- To suggerent

5. Acomiadament

- Autoritzar la interrupció
- Agrair la informació
- To càlid